

Communiqué de presse
Paris, le 10 décembre 2025

Solly Azar et Eloquant récompensés aux Cas d'Or Banque & Assurances pour un programme de gestion des émotions et des incivilités dans la relation client

Solly Azar, courtier grossiste et acteur reconnu du marché de l'assurance, accompagné par Eloquant, acteur majeur de la relation client, ont reçu la médaille de bronze lors des Cas d'Or Banque et Assurances 2025. Cette distinction valorise un programme lancé en 2022, qui place l'empathie et la gestion des émotions au cœur de l'expérience client tout en soutenant les équipes face aux incivilités.

L'humain au centre de chaque interaction chez Solly Azar

Depuis trois ans, Solly Azar mène un travail approfondi pour renforcer l'expérience client et développer la recommandation sur un marché de l'assurance de plus en plus concurrentiel. L'entreprise a fait le choix d'intégrer pleinement la gestion des émotions dans sa stratégie de relation client, considérant l'empathie et l'intelligence émotionnelle comme des leviers essentiels de satisfaction. Face à l'augmentation des attentes des assurés, et des incivilités de manière de plus en plus fréquente, ce programme a pour objectif de différencier l'expérience proposée et d'accompagner les équipes dans la gestion des interactions quotidiennes.



Trois phases pour transformer l'expérience client

Le dispositif mis en place par Solly Azar se déploie en trois phases :

1. **Écouter avec le cœur**, pour comprendre ses propres émotions et surtout celles des clients pour ajuster chaque échange de manière appropriée.
2. **Réaliser des « Fiches Émotions »** pour guider les collaborateurs dans la posture à adopter (mots, empathie..) selon 45 moments émotionnels clés dans les parcours client.
3. **Gérer l'augmentation de la fréquence des incivilités** avec la mise en place de protocoles clairs et des techniques de régulation pour protéger les équipes face à l'agressivité croissante.

En complément, des formations, des sessions de sophrologie (respiration, visualisation..), un chatbot d'entraînement...viennent renforcer les compétences des équipes. Résultat, des équipes à la fois plus empathiques mais aussi prêtes à gérer les débordements avec sérénité...

Et des clients qui remercient directement les équipes grâce à la solution de voix du client Eloquant « J'ai aimé cette compassion, et cette empathie, ainsi que son écoute à notre détresse ! Merci Mélanie » 10/10.

Eloquant : le partenaire stratégique du programme

Eloquant apporte une technologie et un pilotage stratégique important au dispositif. Sa plateforme unifiée collecte et analyse les verbatims de tous les canaux (voix, mail, chat...) et identifie les signaux

faibles et points de rupture. Ces informations sont diffusées aux collaborateurs et au Comité de Direction, permettant des décisions rapides et ciblées. **Grâce à ce suivi, le Net Promoter Score de Solly Azar a augmenté pour atteindre 44 avec un taux de retour de 18%.** Eloquant ne se limite pas à un rôle technique, il rend possible la transformation durable de l'expérience client et le soutien stratégique aux équipes.

Cas d'Or : une reconnaissance officielle du programme

La médaille de bronze des Cas d'Or Banque et Assurances récompense un programme complet, combinant écoute client, intelligence émotionnelle, innovation opérationnelle et accompagnement des équipes. Elle confirme l'impact concret du dispositif sur la satisfaction client et la performance des interactions, tout en soulignant la complémentarité entre Solly Azar et Eloquant.

A propos de Eloquant

Spécialiste de la Relation Client depuis 2001, Eloquant est un éditeur et partenaire engagé pour accompagner les entreprises européennes à gérer, orchestrer, mesurer et améliorer les conversations avec leurs clients grâce à une plateforme cloud d'Expérience Client, solution étendue de Centre de Contact (CCaaS) et de Voix du Client (VoC). Eloquant délivre des solutions technologiques fiables et flexibles, et un accompagnement de bout en bout en tant qu'éditeur, opérateur, intégrateur de ses solutions et avec des experts dédiés pour vous accompagner tout au long du partenariat. Eloquant est fière de compter, parmi ses clients, 35% des entreprises du CAC40, des acteurs majeurs des secteurs privé et public et de nombreuses PME.

Quelques chiffres :

- 450 Millions d'interactions multicanal et +150 Millions d'enquêtes multicanal/an
- 340 clients actifs dans différents secteurs comme Mutuelles/Assurances, Banques, Energie, Transports, Telecom, Retail.....
- 40 pays en Europe
- 120 Experts Relation Client

A propos de Solly Azar

Créé en 1977, Solly Azar, courtier grossiste conçoit, distribue et gère des assurances dommages et des assurances de personnes, destinées à une clientèle de particuliers et des professionnels. Solly Azar est aussi un acteur reconnu sur le marché des risques locatifs. Ses produits sont distribués via un réseau de 10.000 intermédiaires. 297 collaborateurs – 50,6 millions d'euros de chiffre d'affaires. Filiale à 100% de Verspieren, 1er courtier français indépendant. <https://www.sollyazar.com/espace-press>

Contact presse - OXYGEN pour ELOQUANT

Audrey Pizard

audrey.p@oxygen-rp.com / 06 35 54 45 96